

Déclaration Préalable

CSEE juin 2023

Monsieur Le Président,

Mesdames et Messieurs les élus, et représentants de la direction.

En décembre 2021, nous vous avons alerté sur les restructurations de l'agence PRO PME, unité dont nous parlons peu lors de nos CSE. 1 an et demi plus tard, nous réitérons notre alerte car la situation a largement empiré.

La création de 2 nouveaux métiers (Conseiller Client Spécialisé et Conseiller client Proactif) a entraîné la disparition de 2 autres (Flux porteurs et Sédentaires), mais avec pour promesse une meilleure réactivité et une satisfaction client améliorée.

Un an et demi plus tard, quel est le bilan de cette nouvelle organisation ? Les objectifs ont-ils été tenus ? Le niveau de satisfaction de nos clients a-t-il progressé ?

Dans quel état de détresse psychologique sont nos conseillers et managers du réactif de notre DO ?

Les équipes du 3901, ont été étêtées. En effet, les performeurs du canal réactif ont rejoint les conseillers spécialisés, laissant leurs équipes respectives dans un profond désarroi. Les conseillers du 3901, leurs managers, n'arrivent plus à atteindre leurs objectifs, amputés de leurs tops vendeurs, de leurs leaders. L'homogénéité des équipes est rompue, et ne permet plus d'atteindre l'objectif commun. Les objectifs ayant une partie quantitative et une autre qualitative, seul le qualitatif est atteint par ces salariés et la partie quantitative est en berne depuis cette réorganisation des équipes.

Le nouveau système de bandeau permet un déclaratif plus précis en temps réel des durées de communication des vendeurs, des retraits ainsi que celui des pauses ce qui génère une surveillance intensive des vendeurs.

Les managers sont sur-sollicités par leurs supérieurs qui leur demandent sans cesse des retours sur l'atteinte des objectifs. Ils demandent de surveiller les pauses des conseillers même si celles-ci peuvent être qualifiées de pauses techniques, comme on dit.

Cette attitude est inadmissible, avons-nous un responsable de plateau ou une dame pipi qui flique les collègues ?

Cette pression managériale a pour conséquence depuis plusieurs mois une recrudescence des arrêts maladie, de la part des Conseillers clients 3901. Maintenant c'est le tour des responsables d'équipe au 3901 d'en être les victimes. A ce jour, 50 % de cette population dans notre DO est en arrêt maladie, Burn out, surmenage, dépression.

De plus, lorsqu'un manager est absent son homologue d'une autre équipe le remplace, doublant ainsi le stress de ce dernier. Actuellement, un manager, appelons le Dominique, remplace 2 managers en plus de son équipe, lui donnant la responsabilité de plus de 40 vendeurs. Combien de temps Dominique va-t-il tenir à ce rythme ?

Certes la direction fait des promesses de recrutements, des appels à candidature sont lancés, des entretiens sont réalisés aboutissant même à une short-list de 5 personnes pour laquelle vous n'avez donné aucune suite. A quoi sert une sélection de candidats si aucun n'est retenu ?

Comme par magie, cette short-list ne convenait plus. Pourquoi ? Est-ce une volonté de baisser encore les effectifs ? De réduire les équipes du réactif ? Est-ce la mort du 3901 ?

Nous avons fait une alerte en séance sur le fait que 5 salariés avaient joint la ligne IAPR (ligne des psychologues) pour des faits de harcèlement conduisant à une médiation.

Cette médiation ressemblait plus à une mauvaise pièce de théâtre, celle-ci s'étant déroulée sans les salariés en arrêt maladie, la direction ayant neutralisé les objectifs des absents afin de laisser croire qu'ils étaient les seuls responsables de la non-atteinte des objectifs.

A la fin de cette médiation nous avons demandé une vigilance particulière sur le recrutement rapide d'un manager. Cet objectif n'a pas été tenu, entraînant la situation actuelle, à savoir on le répète, 50% des managers du canal réactif en arrêt maladie début juin 2023 dans notre DO ! Et l'hémorragie continue.

Parlons maintenant du proactif, une autre population touchée également par des RPS. Nous observons un durcissement du management que nous pouvons qualifier de toxique, non seulement pour les commerciaux mais surtout pour les managers de ces équipes proactives.

Cela se traduit par une pression de la direction en demandant toujours plus résultats et des bilans, rapports, prévisions de plus en plus fréquentes aux responsables d'équipes. Jusqu'à présent, les prévisions sur les ventes étaient demandées mensuellement à l'occasion d'un point business ; depuis peu, ces prévisions sont exigées chaque semaine !

La nouvelle directive véhiculée par les DV (directeurs des ventes) est d'atteindre de manière mathématique 25% de R/O la première semaine, 50 % à la fin de la deuxième, 75% la troisième et 100 % à la fin du mois !! Comment orchestrer de tels résultats alors que les vendeurs en portefeuille sont souvent en mode projet, que les clients ont aussi des dates d'engagement à respecter, que certains produits Orange ne peuvent être vendus (à cause des dictats des BU, unité d'affaire, qui se font la guerre) alors que ces produits correspondent mieux aux besoins des clients etc. Enfin, quelle aberration alors que nous savons que la nouvelle PVC (part variable commerciale) va être comptabilisée au trimestre voire au semestre pour certains items. Quelle est la cohérence dans tout cela ?

On le sais, un escalier se balaye par le haut, c'est-à-dire que la hiérarchie doit montrer l'exemple si elle veut être légitime. Le stress descend en cascade cet escalier en s'amplifiant un peu plus à chaque marche. Cela devient insupportable pour le management de proximité et les collaborateurs au contact de la clientèle.

Or, qui mieux que l'encadrant connaît son équipe à piloter ? certainement pas son supérieur qui ne gère que des données sur des tableaux et s'assure que tout rentre bien dans les cases.

Encore du buchetage, encore des indicateurs pastèques : verts à l'extérieur et rouge à l'intérieur.

Du vieux slogan « Orange entreprise digitale et humaine », il semble que l'agence pro-pme de la DOGSO n'ait retenu que le digital !

Allons-nous retourner à cette triste période dont tout le monde connaît la référence ?

Eh bien non.

La CFE-CGC condamne de telles pratique

La CSSCT A2PGSO a déposé un droit d'alerte pour ce périmètre.

Maintenant la CSSCT A2PGSO préfère mandater un cabinet d'expertise afin d'avoir un regard extérieur sur ce sujet. Ce point est à l'ordre du jour de ce CSE DOGSO.

Nous espérons que cet acte portera ses fruits et que la direction prendra la mesure des actions à mener pour que nous retrouvions un climat social apaisé et serein pour les équipes de l'AGPROPME.

N'est-ce pas son devoir ?

Merci de votre écoute

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :

Vos correspondants



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

